

СИСТЕМЫ КОЛИЧЕСТВЕННОГО УЧЁТА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО КАПИТАЛА

Косякова Е.В.

*Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники
г. Минск, Республика Беларусь*

Киселевский О.С. – к.т.н., доцент

В работе рассматривается понятие, сущность и методы оценки эмоционального капитала на основе исследования научных работ в отечественных и иностранных публикациях (в том числе на английском языке), а также анализа современных методик работы с персоналом в производственных организациях.

С течением времени сущность навыков, необходимых для выживания и адаптации в человеческой среде, значительно поменяла вектор своего развития. Если в древние времена главенствующим был преимущественно физический труд, то сегодня на первый план вышли умственные способности человека. Однако на современных предприятиях в результате множества исследований было выявлено, что при талантливом выполнении работы показатели технического образования сотрудников находятся на втором месте после показателей уровня развития эмоционального интеллекта, что заслуживает дальнейшего рассмотрения.

В современном обществе, кроме традиционного физического капитала, важнейшее значение приобретает нематериальный капитал. Все его составляющие – культурный, социальный, эмоциональный капиталы – требуют учёта и сберегательных технологий. Но в условиях, где способность к быстрому обучению и эффективному управлению своими ресурсами стала определяющим фактором успешности, на первый план выходит эмоциональный капитал.

Эмоциональный капитал – это чувства и убеждения, которые помогают сотрудникам организации сформировать успешные взаимоотношения друг с другом [1]. Система оценки эмоционального капитала строится на двух уровнях эмоционального интеллекта – личном и социальном. Они формируются из 5 областей: самоосознание, мотивация, саморегуляция, эмпатия и механическая коммуникация. Кроме того, эти области основываются на 25 компетенциях – обычно человеку требуется развить минимум шесть, чтобы его сильные стороны соотносились со всеми пятью областями эмоционального интеллекта [2].

Несмотря на то что эмоциональный капитал не передаётся по наследству и у него нет гендера, под воздействием социальных ожиданий у мужчин и женщин он существенно отличается. Это привело к ситуации неравенства в производственной практике. По результатам масштабного исследования, мужчины обладают высоким уровнем развития личных компетенций, женщины – социальных. Как следствие, «мужской» стиль управления характеризуется автократией, целеустремлённостью и направленностью на наказание (вертикальная структура управления), «женский» – демократией, гибкостью и ориентированностью на вознаграждение (горизонтальная структура управления) [3]. Поскольку в нашей среде большинство предприятий функционирует по вертикальной структуре, очевидно, что управленческий приоритет отдаётся мужчинам.

Тем не менее, успешная организация может осветить лидерство с точки зрения не только гендерной проблематики, но и вклада в кадровую и организационную деятельность. В этом направлении достаточно перспективным может быть объединение этих разных стилей, с тем чтобы содействовать наилучшей коммуникации между мужчинами и женщинами на рабочем месте. Очевидно, что успешные организации будущего будут иметь лидеров и членов команды, которые понимают, уважают и применяют правила гендерной культуры надлежащим образом.

Так как эмоциональные способности являются результатом «производства» различных условий и ситуаций, приобретаются путем обучения и поэтому могут быть улучшены или

расширены, эмоциональный капитал должен рассматриваться как капитал, в который должны вкладываться люди, организации и общество. Чтобы формализовать эти утверждения, Б.Гендрон предложил две схемы: «Треугольник человеческого капитала» (в учреждениях образования) и «Треугольник управления знаниями» (на предприятиях) [3], где выявляется роль эмоционального капитала вне социального и культурного капитала.

Теория «Треугольника управления знаниями» основывается на эффективности рабочих отношений «начальник – подчинённый – эмоциональный капитал», где эмоциональный капитал играет ключевую роль. Управление знаниями возможно только в обстановке полного взаимопонимания между субъектами в области коллективной производственной культуры, уважающей человеческое достоинство. Практическая реализация этой теории – модель «The 3H: Hands – Head – Heart», которая подразумевает учёт трёх “Н” каждого человека: Рук, Головы, Сердца. Это аллегория на человеческие и производственные ресурсы, которые должны быть объединены – только таким образом можно стать успешным и выжить в новом деловом мире. Кроме того, баланс между рабочей силой и организационной эффективностью подразумевает взаимосвязь между эмоциональным, социальным и культурным капиталами – как голова, работающая с сердцем и руками.

В условиях сегодняшней деловой эффективности все статичные структуры управления устарели, поэтому в контексте эмоциональной компетентности необходимо разграничивать понятия «лидер» и «управленец». Успешные и устойчивые организации во многом зависят от уровня эмоционального капитала лидеров и от того, как они будут учитывать эмоциональные компетенции своих работников, используя их эффективным и этичным образом. Поэтому компаниям придется более серьезно рассмотреть вопрос о том, как важно для экономических показателей учитывать рабочую атмосферу и эмоции сотрудников.

Модель «преобразовательного лидерства», которая была предложена Д.Гоулманом, выходит за рамки привычного управления. Она иллюстрирует, как лидеры способны вдохновить людей одним лишь своим энтузиазмом. Лидеры-преобразователи стимулируют людей на организационные перемены тем, что пробуждают у них эмоции относительно выполняемого ими дела. Действуя таким образом, лидеры этого типа апеллируют к чувствам смысла и важности. Поскольку на физиологическом и биологическом уровнях эмоции «заразны», такое воздействие становится действительно эффективным инструментом служебной коммуникации, где эвстресс – нажим, который мобилизует человека к действию – способствует улучшению потока информации и знаний, имеющих решающее значение для компании.

Однако не менее результативным в выявлении уровня эмоционального капитала сотрудников может стать проведение необязательных регулярных опросов на основе ценностей корпоративной культуры. Такие простые ежедневные вопросы, как «Сколько подразделений существует на нашем предприятии?», «По какому принципу необходимо сортировать документы?», «Какие утверждения соответствуют нашим корпоративным ценностям?», способны определить текущее эмоциональное и физическое состояние респондента. Если ввести систему премирования за определенное количество правильных ответов в месяц, можно отследить, кто, например, резко перестал проходить опросы, а кто с энтузиазмом принимает в них участие. Такие действия позволяют составить статистику по каждому работнику на предмет владения эмоциональными навыками, соответствующими необходимому перечню в данной организации.

Стоит упомянуть, что эмоциональные компетенции пришли в область проектно-конструкторских разработок. Проникновение в личную жизнь потребителя в совокупности с готовностью компании к переменам составляет мощный стимул для введения инноваций. Так, изменение предпочтений потребителей привели к тому, что компания Kimberly-Clark выпустила на рынок «Haggies Pull-Ups», что привело к годовому объёму продаж в размере 400 млн долларов. А в Ford Motor Company «эмпатическое конструирование», основанное на умении приспосабливаться, убеждать и сопереживать, было использовано при реинновации автомобиля «Линкольн Континенталь».

Наконец, инструментами эффективного управления эмоциональным климатом корпоративной среды могут служить некоторые психологические практики: построение графа взаимоотношений (определение неформального лидера коллектива), считывание языка жестов и телодвижений (выявление дискомфорта и тревоги) и проведение тимбилдинга (поддержание дружественной атмосферы).

В настоящее время для обеспечения оптимального управления знаниями на основе творческого и инновационного поведения сотрудников, безусловно, необходим эмоциональный капитал. В условиях новой «экономики обучения» и быстрого распространения знаний внутри фирм и между ними, успех может заключаться не только в способности людей учиться, но и в способности работать в спокойной и доброжелательной атмосфере друг с другом.

Под натиском технических новшеств, глобализации рабочей силы и жёсткой конкуренции предприятиям необходим новый стандарт, который зиждется на приоритетности личных качеств. Понимание того, как развивать эмоциональные компетенции, необходимо для достижения успеха в

профессиональной деятельности. Что означает, что в более широком плане для создания человеческого капитала необходим соответствующий эмоциональный капитал.

Таким образом, в результате исследования выявлена роль эмоционального капитала в деятельности производственных организаций, установлены некоторые методы неинвазивного учёта эмоционального капитала как отдельных управляющих и подчинённых, так и коллектива в целом.

Список использованных источников:

Emotional capital: Cambridge Dictionary / Cambridge University Press, 2020. – Режим доступа: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/emotional-capital>

Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект в работе / Д. Гоулман. – М.: МИФ, 2020

Gendron, B. Why emotional capital matters in education and in labour? toward an Optimal exploitation of human capital and knowledge management (Cahiers de la Maison des Sciences Economiques), Université Panthéon-Sorbonne, 2004. – Режим доступа: <https://ideas.repec.org/p/mse/wpsorb/r04113.html>.